УДК 159.923.2:316.47
ББК 88.53
А 43

Дідковський С.В.

МЕТОДИКА ОРГАНІЗАЦІЇ РЕФЛЕКСИВНО-КОГНІТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ У ПРОЦЕСІ РОЗРОБКИ ПРОЕКТІВ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ[1]

Адресат методики

Рефлексивно-когнітивне спілкування (далі – РК-спілкування) є формою організації діалогу між конфліктологом та клієнтом, що сконструйована за допомогою засобів системо-миследіяльної методології та призначена для обговорення та розробки проектів розв'язання складних соціально-психологічних ситуацій [1].

Практико-методичні знання про рефлексивно-когнітивну форму організації спілкування призначені соціальним працівникам, педагогам, практичним психологам та менеджерам з управління персоналом, що виконують функції конфліктологів, та працюють з особами, що потрапили у проблемну ситуацію. Крім того, вона може використовуватись школярами та студентами, які вивчають курс конфліктології, аспірантами, що досліджують соціально-психологічні конфлікти, викладачами конфліктології, та всіма, хто цікавиться проблемою вирішення конфліктів.

Зміст методики

Для того щоб ефективно користуватися методом РК-спілкування конфліктолог повинен знати:

1) Для чого використовувати форму РК-спілкування?
2) Що являє собою такий засіб вирішення конфліктів, як РК-спілкування?
3) Як побудована технологічна структура РК-спілкування?
4) Які результати отримує користувач рефлексивно-когнітивної форми (далі - РК-форми) організації конфліктологічного спілкування?

Методика побудована таким чином, щоб дати відповіді на всі ці запитання. Вона включає в себе систему інструментальних схем, технологічних описів та комунікативних патернів, що дозволяють керувати процесом РК-спілкування.

В першому розділі аналізуються проблема, для вирішення якої було розроблено метод РК-спілкування.

В другому розділі аналізується структура акту РК-спілкування.

В третьому обговорюється технологія організації та управління РК- спілкуванням.

В четвертому аналізуються результати, що отримує клієнт та конфліктолог.

Завершує методику список завдань для самостійної роботи та список рекомендованої літератури.

В додатках розміщено текст стенограми конфліктологічної сесії, організованої у формі РК- спілкування та словник технічних термінів.

1. Проблема, для вирішення якою розроблено метод РК-спілкування

Кожна сучасна людина знає, що конфлікт це зіткнення людей з різними інтересами. І для того щоб вирішити конфлікт необхідно розробити та реалізувати проект дій, що призведуть до його розв'язання. Щоб розробити проект треба вирішити такі завдання:

- З'ясувати коло учасників конфліктної ситуації.
- Зрозуміти свої інтереси та узгодити їх з інтересами інших учасників конфлікту.
- Розробити програму та план дій, що веде до реалізації цих інтересів [2].

Сьогодні майже всі знають, що саме це і необхідно робити, потрапивши в конфліктну взаємодію. Але чомусь не роблять. І замість аналізу інтересів продовжують сперечатися, відстоювати своє позиційне бачення, та нав'язувати його іншим учасникам, як єдине та істинне. Чому?

Коли клієнт приходить до конфліктолога, то він добре відчуває, що потрапив у безвихідну ситуацію але не розуміє ні того в чому саме вона полягає, ні того, що він повинен зробити, щоб вирішити її. І має надію, що конфліктолог знає що з ним відбувається і може дати пораду що конкретно йому треба робити.

Але рекомендацію конфліктолога перестати відчувати себе жертвою обставин, зайняти позицію проектувальника та розробити проект комунікативних дій, реалізація яких дозволить йому змінити своє становище, він не зможе здійснити. Не тому що не бажає, а тому, що по-перше, не має досвіду усвідомлених роздумів над своїми діями, на який би він міг спиратись, і, по друге, його когнітивні схеми не дозволяють йому зробити це. Вони дозволяють йому лише тільки безперервно говорити, сперечатися, критикувати чужі слова і дії. Але не дають можливість зупинити процес свого безперервного говоріння

та перетворити його на об’єкт своїх роздумів та проектних ініціатив.

З точки зору представників рефлексивно-когнітивної парадигми, **проблема** полягає в тому, що сьогодні всі знають ЩО САМЕ необхідно робити, щоби вирішити конфліктну ситуацію, але мало хто розуміє, ЯК це потрібно зробити.

Як вийти за межі свого позиційного бачення та провести аналіз ситуації? Як увійти в позицію іншого учасника конфлікту та зрозуміти його інтереси? Як зайняти таку позицію, що дозволяє зіставити інтереси обох сторін і знайти спосіб їх узгодження? Як треба організовувати своє мислення, щоб мати можливість здійснити всі ці складні інтелектуальні процедури?

Для того, щоб отримати відповіді на всі ці запитання необхідно змінити когнітивну модель, що організує процес проектного мислення. (Рис.1.).

Рефлексивно-когнітивна парадигма стверджує, що проектне мислення має складну інтелектуальну структуру що включає до себе:

- Процес розробки проекту того що необхідно зробити, щоб вирішити конфлікт.
- Процес розвитку когнітивних схем, що організують мислення проектувальника.
- Рефлексивні переходи між першим та другим процесом [3].

Не розуміючи просторової організації проектного мислення не можливо ні вирішувати соціально-психологічні конфлікти, ні допомагати робити це іншим особам [4].

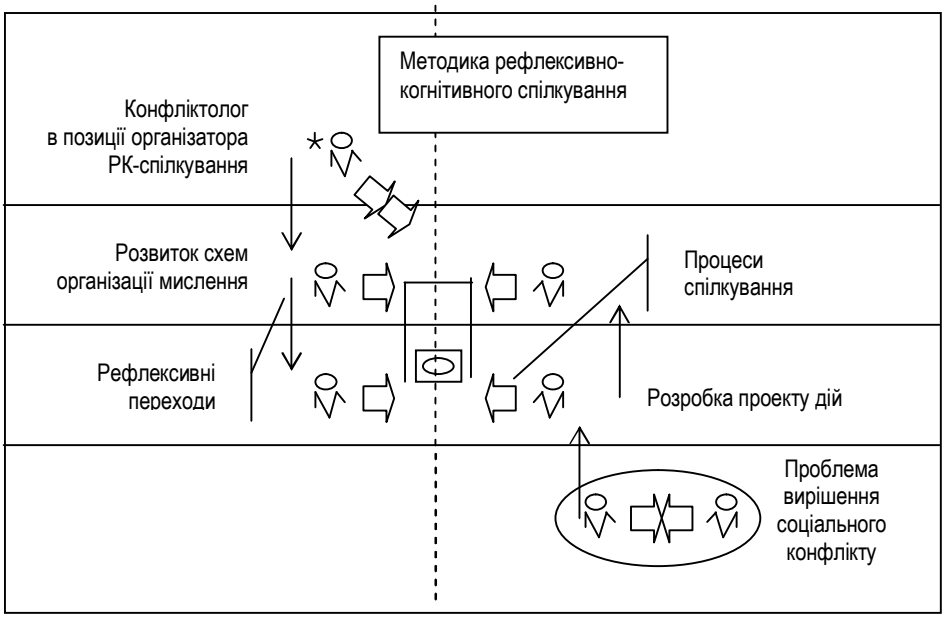

Рис.1. **Схема організації простору РК-спілкування**

РК-спілкування було створено як форму технічної реалізації рефлексивно-когнітивної парадигми проектування.

В РК-формі спілкування пов'язує між собою рефлексивні і когнітивні процеси і надає можливість конфліктологу і клієнту розуміти один одного навіть тоді, коли вони знаходяться в різних інтелектуальних просторах

Використання РК-форми організації спілкування дозволяє вирішувати проблему розробки проектів вирішення складних соціально-психологічних конфліктів завдяки добре відпрацьованим технікам розвитку когнітивних моделей, що організують мислення проектувальника [5].

2. Схема акту РК-спілкування

Проектно-орієнтоване спілкування між консультантом та клієнтом відбувається у формі комунікативних актів.

Структура акту конфліктологічного спілкування включає до себе дві основні фігури: конфліктолога та клієнта. В процесі спілкування кожна з них вирішує різні завдання.

Завдання клієнта полягає в тому, щоб зайняти позицію проектувальника та розробити проект вирішення конфлікту. Завдання конфліктолога – управляти процесом проектування (Рис.2.).

Між цими двома позиціями і відбувається основний процес спілкування. Щоб організовувати проектування *конфліктолог повинен* постійно рухатись по позиціях в структурі РК-спілкування та змінювати зміст своєї роботи:

- Ініціювати клієнта до розмови.
- Слухати що той розповідає про конфлікт та розуміти сенс його висловлювань.
- Реконструювати діяльний зміст того що каже клієнт.
- Проводити порівняльний аналіз змісту висловлювання з нормативними схемами організації проектування.
- Здійснювати когнітивну роботу по плануванню наступних дій клієнта та конструюванню комунікативних форми трансляції інструкцій.
- Транслювати інструкції клієнту.
- Конструювати поняття про проектування, у якості інструменту своєї організаційної

роботи.

Паралельно з діяльністю конфліктолога клієнт здійснює наступні інтелектуальні операції та процедури:

- Згадує і відновлює в мисленні образ проблемної ситуації.
- Переводить образ в текст висловлювання і відправляє його консультанту.
- Спостерігає за діями конфліктологів, що проводить схематизацію змісту його висловлювання і дає йому оцінку.
- Слухає та розуміє інструкції консультанта що до змін, які необхідні провести в схемі.
- Ускладнює форму схемі.
- Користуючись новою схемою створює новий когнітивний образ проблемної ситуації.
- Переводить цей образ в мовну форму та готується до обговорення.

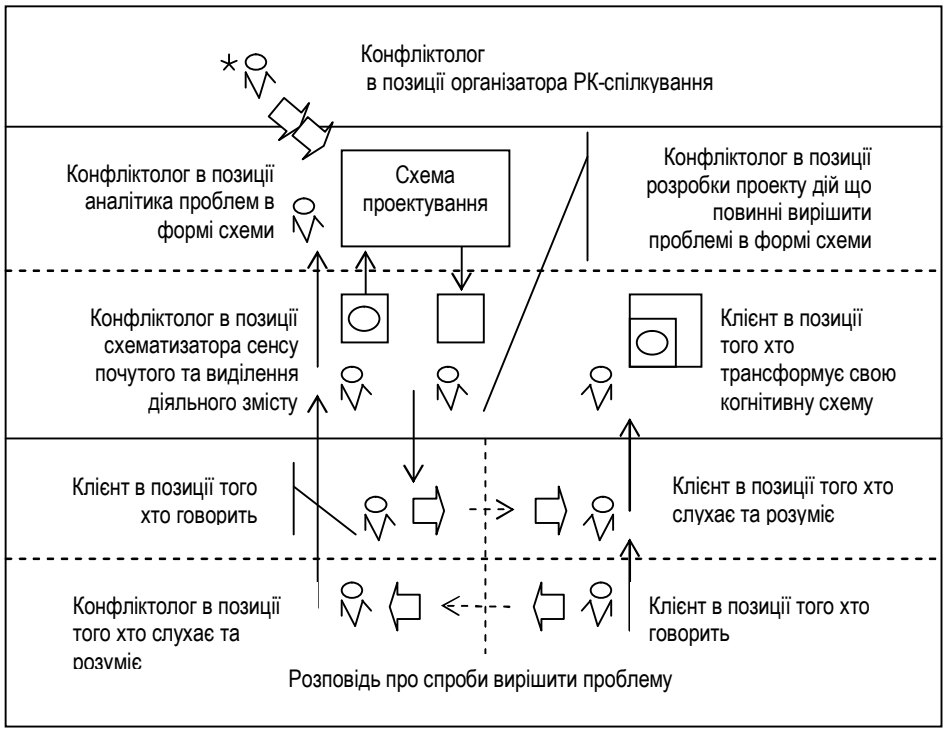

Рис.2. **Схема акту РК-спілкування**

Здійснюючи цю складну інтелектуальну роботу і клієнт і конфліктолог постійно пересуваються по просторах, процесах та позиціях в структурі РК-спілкування. Кожний з них по черзі займає позиції то того хто говорить, то того хто слухає, знаходячись в просторі комунікації. То переходить в простір мислення і займає позицію то схематизатора змісту, то аналітика форм та методів побудови змістовних схем, то

розробників проектів наступних дій.

Переходячи з простору мислення в простір спілкування кожен з них, змінює логіку та засоби своє інтелектуальної діяльності та форми організації своїх висловлювань.

Це пов'язано з тим, що простір мислення має закони, правила та нормативні засоби, що перетворюють когнітивні процеси досить «монізованими» та підкореними логічним формулам, понятійним схемам та оперативним системам. Мова того хто знаходиться в процесах мислення виглядає дуже алгоритмізованою та формалізованою [6].

Клієнт: Я не розумію того, що зі мною відбувається.

Конфліктолог: А що ви зробили для того, щоб зрозуміти?

Клієнт: Я думав про те, з якою метою я увійшов у ці стосунки.

Конфліктолог: І що ви зрозуміли? В чому саме полягав зміст вашої мети? Що ви бажали отримати від цих відносин?

Клієнт: Мені здається що справа не в меті, а в засобах її досягнення.

Конфліктолог: Так вам здається, чи ви точно усвідомлюєте, що проблема знаходиться в засобах досягнення мети, а не в її змісті?

Клієнт: Так. Я впевнений в тому що проблема в засобах. Засоби, що я використовував не відповідали змісту моїх інтересів.

Мова тих, хто знаходиться в просторі комунікативних дій виглядає як полілог, не стриманий ні якими правилами та принциповим розрізненнями, та категоризаціями. Він живе за принципами боротьби та протиріч і організовується в комунікативних метафорах та багатозначних символічних висловлюваннях [7].

Клієнт: Мої партнери кинули мене.

Конфліктолог: Вони кинули вас в терновий кущ?

Клієнт: Вони кинули мене на гроші.

Конфліктолог: На купу грошей? Вона була досить велика для того, щоб ви не забились?

Клієнт: Досить шуткувати! Краще вислухайте те, що я хочу вам розповісти.

Конфліктолог: Нащо мені це треба? Я і так все зрозумів. Вас кинули. І що?

Для того, щоб синхронізувати цю складну полі логічну рефлексивно-комунікативно-когнітивну діяльність конфліктолог повинен самовизначитись як організатор та керівник РК-спілкування, зайняти позицію управлінця спілкування, та працювати в ній.

Якщо він не впорається з цим завданням, то існує ризик того, що точно та логічно організована мова того, хто знаходиться в процесах проектного мислення прийде в протиріччя з творчою мовою того, хто перебуває в просторі комунікативних дій, і процес конфліктологічного спілкування буде зупинено.

Клієнт: Я відчуваю, що мене переслідують.

Конфліктолог: Хто Вас переслідує?

Клієнт: Я думає, що це пов'язано з тим, що в мене погана карма.

Конфліктолог: Перестаньте розмовляти метафорами. Скажіть конкретно, хто вас переслідує? Як звуть цю людину?

Клієнт: Я відчуваю, це якась потойбічна сила, чи рок, що переслідую мене і мій бізнес.

Конфліктолог: Яка ще сила? Краще скажіть, яким бізнесом ви займаєтесь і хто ваш партнер.

Клієнт: До чого тут це? Я бачу, що ви мене не розумієте.

Для того, щоб подібних розривів не відбувалось, конфліктолог повинен організовувати спілкування в змістовно-генетичній логіці поступового сходження від метафізичних розповідей клієнта, що не розуміє суті того, що з ним відбувається, до технічно оформлених текстів, що описують проблемну ситуацію в категоріях цілей, позицій, функцій, дій та результатів.

3. Технологія організації РК-спілкування

Технологія містить в собі технологічну схему та операційну програму РК-спілкування.

3.1. Технологічна схема РК-спілкування.

Технологічна схема РК-спілкування містить сім вертикальних та три горизонтальні простори (Рис.3.).

У центральному горизонтальному просторі відображається спілкування консультанта з клієнтом, в процесі якого розробляється проект вирішення ситуації, та відбувається розвиток когнітивних та рефлексивних схем.

У верхньому горизонтальному просторі розташована діяльність організатора спілкування. В верхній його частині зафіксовані завдання, що він ставить перед конфліктологом та клієнтом. В нижній - дії конфліктолога по їх виконанню.

У нижньому горизонтальному просторі відображаються дії та результати клієнта.

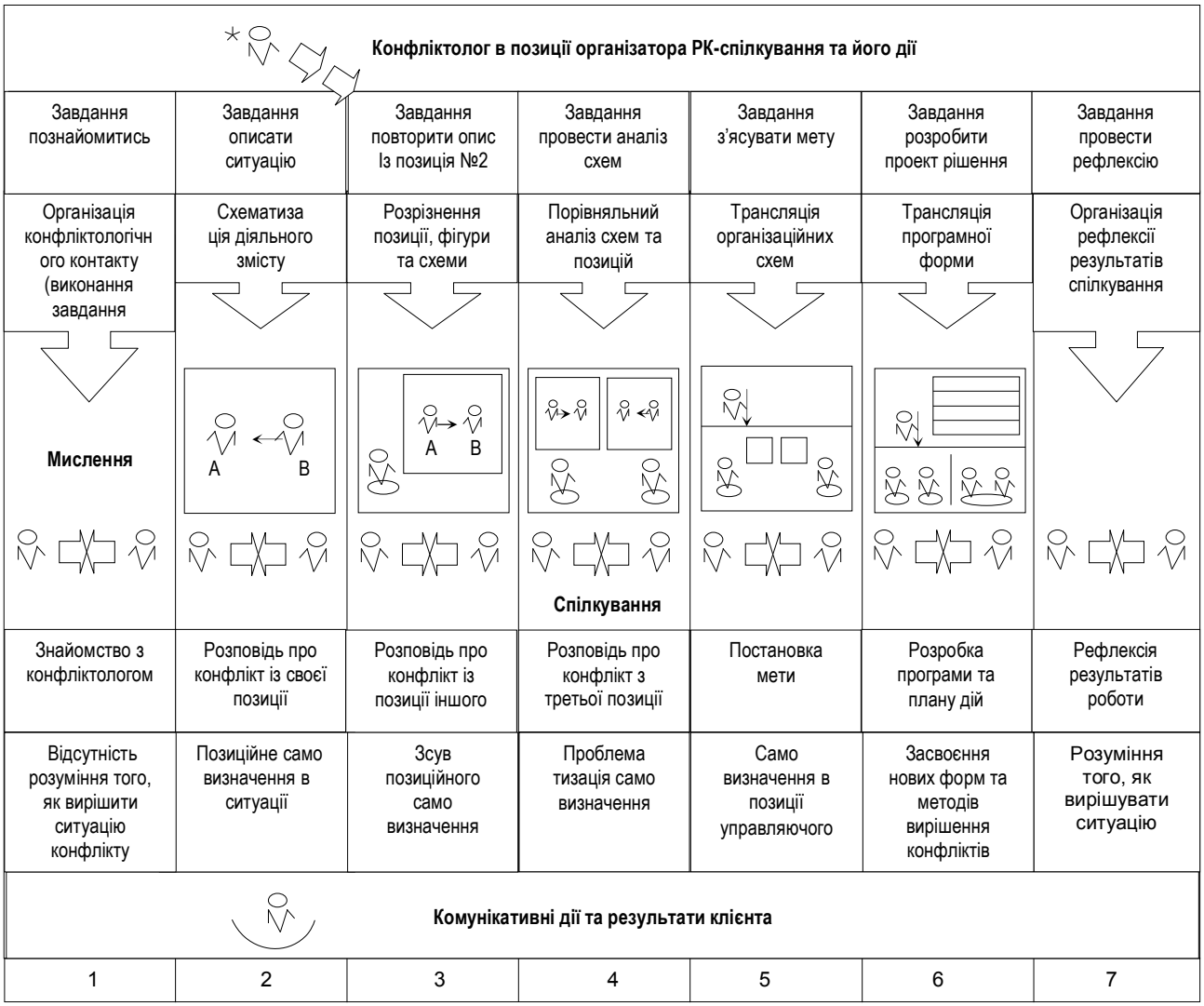

Рис. 3. **Технологічна схема РК-спілкування**

Вертикальна структура технологічної карти відтворює логіку поступового розгортання процесу конфліктологічного спілкування, організованого в схемі

проектування. Кожен з вертикальних елементів схеми відображає один акт РК-спілкування.

Кожен акт має свій специфічний зміст:

1) Вхід в конфліктологічну роботу.
2) Обговорення та схематизація діяльного змісту конфлікту з позиції клієнта.
3) Розробка схеми діяльного змісту ситуації з позиції іншого учасника ситуації.
4) Аналіз позиційних схем та проблематизація самовизначення в просторі соціальних дій.
5) Трансляція нових організаційних схем та самовизначення в позиція управляючого соціальною взаємодією.
6) Розробка програми та плану дій.
7) Рефлексія результатів та завершення конфліктологічного спілкування.

Технологічна схема відображає весь простір РК-спілкування та всі процеси що в ньому відбуваються.

Вона надає можливість організатору, з одного боку, легко аналізувати та добре розуміти все те, що відбувається в спілкуванні конфліктолога з клієнтом, а з другого оперативно планувати та управляти їх взаємодією, орієнтуючи її на розробку проекту вирішення конфліктної ситуації.

3.2. Операційна програма РК-спілкування.

Операційна програма нормує процес розгортання 7-ми актів РК-спілкування.

Акт № 1. Вхід в конфліктологічне спілкування.

Завдання: познайомитися, обговорити принципи ведення конфліктологічної роботи, побудувати довірчі стосунки, спланувати роботу та укласти контракт на проведення сесії.

Ініціатива належить конфліктологу. Клієнт слідує за ним.

Конфліктолог: Добрий день. Мене звуть Сергій Володимирович.

Клієнт: Віктор Іванович. Я прийшов бо, чув від знайомих, що ви маєте гарний досвід в вирішенні проблемних ситуацій.

Конфліктолог: Це дійсно так. Я працюю в методі РК-спілкування. Чи ви знаєте щось про нього?

Клієнт: Ні, нічого не чув.

Конфліктолог: Це така форма спілкування, яка будується на розділі функцій. Ваше функціональне завдання буде полягати в тому, щоб думати над тем, як вирішити конфлікт. А моє - допомогти вам думати таким чином, щоб процес вирішення конфлікту не зайняв у нас з вами… Скільки часу у вас сьогодні для цього є?

Клієнт: Півтори години.

Конфліктолог: Дев'яносто хвилин. Дуже добре. Чи згодні ви не такий розподіл функцій між нами?

Клієнт: Так.

Конфліктолог: Тоді, щоб зробити нашу бесіду більш продуктивною, пропоную вам укласти контракт.

Для того, щоб посилити контакт з клієнтом, конфліктолог використовує такі комунікативні прийомі «активного слухання», як уточнення, переказ, опис емоційних , узагальнення та подальший розвиток думок співрозмовника.

Результат першого акту спілкування - домовленість про час співпраці та розподіл функцій та обов'язків: конфліктолог несе відповідальність за організацію процесу вирішення конфлікту, а клієнт за результати роботи.

Акт № 2. Обговорення та перша схематизація діяльного змісту конфлікту.

Завдання полягає в тому щоб розробити змістовну схему бачення конфлікту з позиції клієнта.

Стратегія спілкування клієнта визначається **п**озиційним самовизначенням, звуженими рамками сприйняття ситуації, відсутністю розуміння ситуації в цілому та когнітивними моделями які не дозволяють зрозуміти це. Все що він може зробити, так це розповісти те, як він бачить ситуацію з своєї особистої позиції. Його мова плутана, постійно обривається та переходить з одного предмета на інший.

Клієнт: Я просто не знаю, що вам сказати. Зі мною… Мене … Навколо … Він… Вони… Там…Ви обов'язково повинні мені допомогти…

Для того щоб організувати цей словесний потік, конфліктолог повинен поставити клієнту питання, які б допомогли йому:

- Стисло розкрити суть конфліктної ситуації в мові дій.

Конфліктолог: Я відчуваю, що ви переповнені емоціями. А що відбувається в ситуації? Від вас чогось вимагають? Чи чимось не діляться?

Клієнт: Так. Один мій знайомий вимагає щоб я негайно повернути йому борг. А ми домовлялись, що я зроблю це тільки в квітні. Але він не зважає на це і продовжує переслідувати мене.

- Перелічити всіх учасників конфлікту.

Конфліктолог: Цей знайомий – це єдина людина, з ким ви конфліктуєте? Хтось ще приймає в цьому участь?

Клієнт: Поки що ні. Тільки Андрій. він погрожував мені залучити до цієї справи декілька своїх приятелів, якщо я…Я відчуваю, що починаю його боятися.

Клієнт розповідає. Консультант слухає, здійснює рефлексивний перехід в простір мислення схематизує сенс почутого та виділяє його діяльний зміст ігноруючи почуття, оцінки та метафоричні описи. Після чого задає клієнту питання, в якому прихований виділений ним зміст конфлікту.

Конфліктолог: Я правильно вас зрозумів, вам погрожує Андрій?

Це питання змушує клієнта вийти в рефлексію відносно того, що він розповідав. Щоб дати відповідь, він повинен повернутися до тексту своєї розповіді і спів ставити його із змістом питання консультанта.

Якщо в результаті цієї процедури клієнт вирішить що зміст висловлювання конфліктолога тотожній тому сенсу, що він вкладав в свою розповідь про конфлікт, то він підтвердить, що його зрозуміли правильно.

Клієнт: Ви правильно мене зрозуміли. Я саме це і мав на увазі. Ця людина не враховує мої інтереси і переслідує, вимагаючи передчасно повернути гроші. Але я не віддам йому їх раніше квітня!

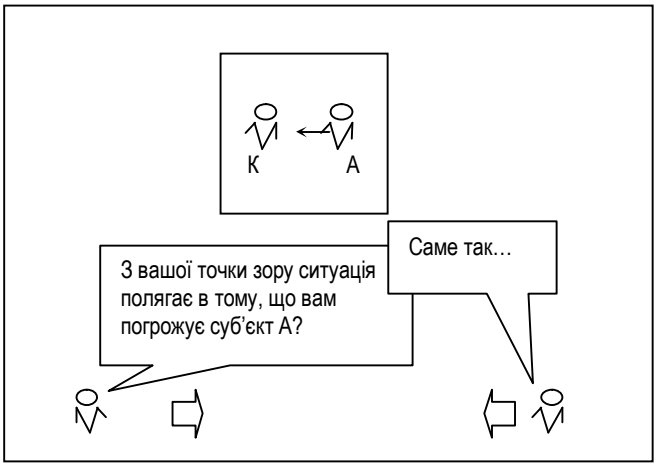

Рис. 4. **Схематизація позиційного бачення**

Якщо клієнт не погоджується з діяльною інтерпретацією його тексту, то конфліктолог повинен попросити клієнта повторно, але більш детально описати конфліктну ситуацію. Він повинен робити це доти, поки не отримає від клієнта підтвердження, що той поділяє те схематичне бачення що пропонує йому конфліктолог.

Результат першого акту спілкування: клієнт сформував однозначну точку зору на конфлікт, отримав схематичний опис ситуації, зроблений в категоріях взаємодії, та почав змінювати мову мислення та спілкування.

Акт № 3. Аналіз бачення ситуації з позиції другого учасника.

Завдання полягає в тому щоб розробити схему бачення та оцінки конфлікту з позиції іншого учасника ситуації.

Рефлексивно-когнітивний підхід розглядає соціальну діяльність як кооперацію кількох принципово різнорідних позицій. Виконання різних задач вимагає наявності різних позиційних структур. В рішенні задачі проектування приймає участь не менш як три позиції: першого учасника конфлікту, другого, та організатора процесу вирішення протиріччя між ними. Але реально їх може бути набагато більше.

Проблема полягає в тому, що в когнітивних моделях конфліктуючих сторін, та описах ситуацій, що вони роблять на їх основі, відображається лише частина позицій, задіяних в соціальній взаємодії. В зв'язку з цим, рішення, що приймаються на цих моделях не відповідають діяльному змісту ситуацій, а спроби їх реалізувати приводять до подальшої ескалації конфлікту.

Як правило, в когнітивних моделях відсутні позиції або деяких учасників взаємодії, або організатора і управляючого взаємодією.

Процес організації проектування полягає в аналізі позицій, відсутніх в моделі та включенні їх до неї. Це супроводжується процесом розширення рамок розуміння того, що відбувається та зміною самовизначення учасників аналізу конфлікту.

Конфліктолог: Я згоден із всім, що ви сказали, але ваш опис частковий.

Клієнт: Не знаю, що я маю ще вам сказати, крім того, що ви повинні допомогти мені зупинити мого батька. Він погрожує що залишить мене без спадщини.

В описі зробленому клієнтом, він бачить себе як об'єкт погроз, а іншого учасника, як нападника. Але змістовний опис конфлікту включає в себе два рівноправних суб'єкта: клієнта та його батька. І тому клієнту необхідно раз ототожнитися зі своєю позицією, перестати висловлювати оціночні судження і продовжити аналітичну роботу.

Конфліктолог: Ви не включає в свій аналіз бачення та розуміння ситуації, яке належить вашому батьку.

Клієнт: Його точка зору мене не цікавить. Він вимагає, щоб я все кинув, та допоміг йому завершити будувати хату. А в мене зараз зовсім немає для цього часу.

Конфліктолог: В такому разі ви не враховуєте інтереси іншої сторони. Ви усвідомлюєте, що якщо ви не будеш брати до уваги думку батька, то ніколи не зможете розв'язати цю конфліктну ситуацію? Ви маєте намір змінити свій спосіб аналізу ситуації і включити в нього бачення другого учасника?

Мистецтво конфліктолога полягає в тому, вміти подолати супротив клієнта та переконати його увійти в позицію другої сторони. Якщо йому це вдається, то клієнт подумки переходить на протилежну точки зору і збагачує своє розуміння суті конфлікту.

Клієнт: Дивно, але він вважає, що винуватець того, що відбувається - я. Він свого часу допоміг мені. І тепер моя черга відповість йому тим же. Але я не згоден з такою оцінкою того, що відбувається.

Конфліктолог: З вашою позиції з такою оцінку ситуації дійсно важко погодитись. Але ж ви тепер знаєте, що якщо зайняти іншу позицію, то ця точка зору може отримати право на існування. Розуміння того, що бачите пов'язана не з вашою

особистістю, а з тою соціокультурною позицією, яку ви займаєте.

Рис. 5. **Схематизація позиції та позиційного бачення**

Результати третього акту спілкування: розрізнення особи, позиції та когнітивної картини, схематичний опис ситуації, зроблений з точки зору другого учасника конфлікту та отримання першого досвіду рефлексивного переходу між позиціями, що входять до структури соціальної взаємодії.

Акт № 4. Аналіз позиційних схем.

Завдання полягає в тому щоб перейти від аналізу ситуації до аналізу схем, що організують розуміння конфлікту та провести проблематизацію позиційно-діяльного самовизначення клієнта.

Клієнт: Моя жінка постійно заважає мені займатися планування ремонту в квартирі.

Конфліктолог: Предметом Вашого конфлікту є план ремонту?

Клієнт: Так. Я зробив обмір приміщень, креслення, і зараз починаю працювати над проектом інтер'єру вітальні. А вона постійно втручається.

Конфліктолог: А як ви бачите інтер'єр вітальні?

Клієнт: На підлозі - новий паркет. А стіни покриті світлими шпалерами. І ще дверні полотна.

Конфліктолог: А як уявляє собі ви бачите інтер'єр вітальні ваша жінка?

Клієнт: А що вона може? Рюшечки на вікнах, декор на стелі, бра по кутах та візерунки на диванних подушечках. Одна мішура.

Конфліктолог: Тобто, якщо порівняти ваші бачення, то для вашого характерна концентрація на організації просторі вітальні в цілому. А увага вашої жінки зосереджено на деталях.

Клієнт: Можна і так сказати.

Конфліктолог: В такому разі Ваші бачення взаємодоповнюючі.

В результаті порівняльного аналізу з'ясовується, що когнітивні картини реальності можуть бути двох типів: як взаємодоповнюючими так і симетричними. Для другого типу характерно, що в баченні ситуації із позиції клієнта він є об'єктом впливу, а інша сторона суб'єктом. Відповідно в розповіді, зробленої іншою стороною ситуація відображається протилежним чином. Суб'єктом опиняється клієнт, а об'єктом - протилежна сторона.

Конфліктолог: Ви казали, що ініціатором конфлікту був ваш діловий партнер. А що ви скаже, якщо подивитесь на ситуацію його очима?

Клієнт: Що це мої дії призвели до погіршення наших взаємовідносин.

Конфліктолог: В такому разі ви обидва одночасно є і жертвами і агресорами, якщо я правильно вас розумію?

Клієнт: То що ви кажете, виглядає парадоксальним, але…

Порівняльний аналіз, який відбувається за участю клієнта, ставить його в парадоксальну ситуації і призводить до проблематизації його форми самовизначення. Він відривається від своєї позиції та закріплених за нею схем мислення. Його свідомість миттєво розширюється і він починає бачити ситуацію з іншої точки зору. І розуміє, що має справу з особами, кожна з яких ототожнена з своєю позицією, не розуміє цього і не може самостійно змінити свого способу самовизначення. І що саме в цьому і полягає проблема, яка не дозволяє вирішити конфлікт.

І в цей момент у нього виникає питання про те, як з цим бути.

Клієнт: І що мені з цим розумінням тепер робити? Нащо воно мені потрібно? Як я буду тепер з цим жити?

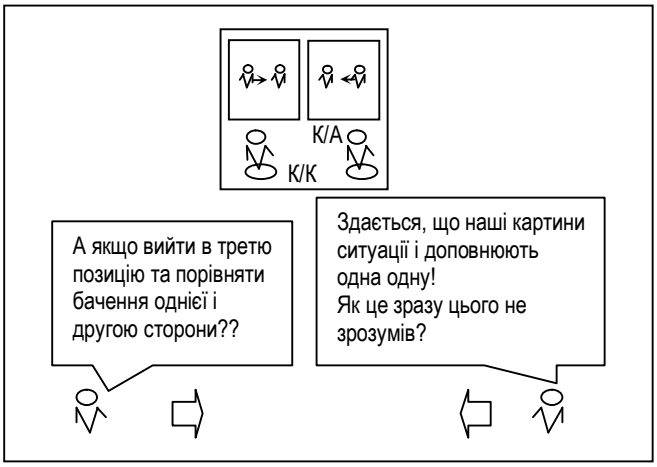

Рис. 6. **Проблематизація позиційного самовизначення**

Результати четвертого акту спілкування: рефлексивний перехід клієнта до аналізу когнітивних картин реальності, проблематизація позиційного самовизначення та руйнування звичних схем організації свідомості.

Акт № 5. Трансляція нових організаційних схем.

Завдання полягає в тому щоб передати клієнту такі схеми самоорганізації, які б дозволили йому самовизначитись в позиції управляючого діяльністю та поставити собі за мету провести зміни в соціальній ситуації.

Спілкування починається з обговорення того, що вирішення конфлікту вимагає не тільки розуміти культурний та соціальний сенс різних точок зору, але і вміти працювати з цими протилежними баченнями, позиціями та особами, які їх займають. І що хтось повинен це робити.

Конфліктолог: Ти розумієш, що конфлікт не завершиться, поки в ситуації не з'явиться людина, яка б взяла на себе відповідальність за те що відбувається?

Клієнт: Так, я розумію, що то що діється - абсурдно. Але я недочуваю в собі сили, щоб змінити це. Хай все залишається таким, яким воно зараз є. Достатньо того, що я розумію парадоксальність того, що чиниться зі мною та іншими.

Клієнт розуміє, що треба змінювати своє ставлення до конфліктної ситуації Але засоби для цього у нього поки що відсутні. Старі, позиційні схеми самоорганізації, орієнтовані на активне силове протистояння зруйновані, а нових поки що немає.

І тепер конфліктолог повинен передати клієнту нові схеми, які дозволяють йому розрізнити мислення та діяльність, вийти із простору соціальних взаємодій в простір мислення та самовизначитись в ньому у якості управляючого.

Конфліктолог: Я згоден з тим, що діяти зараз ні якої необхідності немає. Спочатку треба зрозуміти, що проблеми знаходяться не в людях і їх діяльності, а в мисленні про цю діяльність. І зрозумівши це зробити предметом аналізу форми та методи свого мислення.

Клієнт: Як це зробити?

Конфліктолог: Проаналізуй те, що ти мені сказав, і зрозумієш.

Клієнт: Я сказав що в мене немає сил з цим всім справитись.

Конфліктолог: Ти сказав мені, що ти думаєш, що у тебе немає сил. Тому у тебе їх і не має. А якщо б ти думав, що вони у тебе є…

Клієнт: Але я дійсно дуже втомлений від того, що відбувається навкруги

Конфліктолог: Відбувається все так тому, що ти його не продумав. А не продумав тому, що не ти не вмієш думати про своє життя.

Клієнт: Як же я можу його продумати? Воно ж безмежне. А я…

Конфліктолог: Щоб думати про таку складну річ, як життя, треба перетворити його в предмет мислення. Тобто позначити життя знаком. І коли ти зробиш це, то одразу зрозумієш, що і твоє життя, і твоя соціальна діяльність, і всі ті конфлікти, що в ній виникають, і їх учасники, це лише маленькі знакові форми в просторі твого безмежного мислення. І користуючись ними ти можеш творити нову реальність.

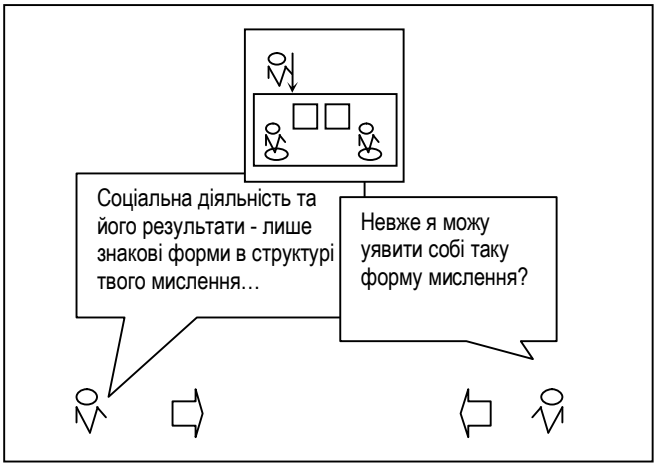

Рис. 7. **Трансляція схем організації проектного мислення**

Трансляція нових схем організації мислення, що дозволяють перетворити в об'єкт роздумів соціально-психологічний конфлікт будь-якого рівня складності призводить до пере самовизначення клієнта. Він починає усвідомлювати себе людиною, що здатна продумати свою проблему і переходить до пошуку знакових форм, необхідних для цього.

Результати п'ятого акту спілкування: формування нових схем організації мислення, заняття позиції управляючого соціальними відносинами та прийняття рішення, змінити обставини свого життя.

Акт № 6. Розробка програми та плану дій.

Завдання полягає в тому щоб розробити оперативну програму та план дій по вирішенню конфлікту.

Як тільки клієнт починає реалізовувати проект, з гідно з яким він стає управляючим конфліктом, та знаходить нові знаки та схеми для того щоб представити соціальну діяльності *ситуаційний аналіз* переходить в форму *аналізу ситуації.* Разом з тип з'являється можливість роботи із схемами по принципам подвійного знання, трактуючи їх то як об'єктно-онтологічні, то як організаційно-діяльні, що виконують роль методу побудови перших.

Таким чином, клієнт, вийшовши в простір мислення о соціальній діяльності, починає програмувати та планувати свою діяльність.

Для того щоб прискорити процес конфліктолог ставить клієнту питання, що дозволяють швидко здійснити цю прожективну роботу.

Конфліктолог: Проаналізуй те, в чому полягають ваші інтереси, як одно з представників цієї соціальної взаємодії?

Клієнт: У мене є бажання завершити будівництво цього об'єкту в найближчі два місяця.

Конфліктолог: А в чому полягають інтереси вашім постачальників?

Клієнт: Я думаю, що у них немає інтересу завершувати роботу раніше обумовленого терміну.

Конфліктолог: Тобто в бажанні завершити роботу над об'єктом в співпадаєте. Рас ходження полягають тільки в строках.

Клієнт: Так, це єдина точка наших розбіжностей.

Конфліктолог: Давайте розробимо графік організації будівельних робіт і подумаємо, що можна зробити для того, щоб подолати невідповідність планів керівника будівництва та постачальників будівельних матеріалів?

Подальше вся робота ведеться в таблично-типологічних та структурно типологічних схемах, характерних для організаційно-управлінського мислення. Клієнт з консультантом, з одної сторони, використовують уже існуючих в культурі формах оргпроектування та оргпрограмування, а з другого створюють нові, відповідні до змісту завдань, що вирішуються.

Рис. 8. **Трансляція програмних форм**

Результати шостого акту спілкування: розробка нових форм та методів організаційного мислення, вихід в позицію управляючого соціальними відносинами, концентрація на спільних інтересах розробка програм дій та прив'язка їх до лінії часу.

Акт № 7. Рефлексія результатів та завершення конфліктологічного спілкування.

Завдання конфліктолога – допомогти клієнту ототожнитись з розробленим проектом. Він робить це, ставлячи рефлексивні запитання:

Конфліктолог: Коли ви зрозуміли, як повинна розрішитись ситуація, то як ви відчуваєте себе зараз, розмірковуючи про неї?

Клієнт: Добре себе почуваю. Після спілкування з вами навіть якось дивно згадувати про те, що я думав, що у мене не має ніяких шансів на успіх.

Конфліктолог: Чи готові ти піти і вирішити її в реальному спілкуванні з її головними учасниками? Ти зробиш це зараз, чи через деякий час?

Клієнт: Я відчуваю стан готовності до ділових переговорів. Як тільки ми закінчимо я зроблю дзвінок і домовлюся про зустріч зі своїм партнерами

Конфліктолог: Переговори між вами принесе бажаний для всіх результат?

Клієнт: Я впевнений, що наша зустріч пройде в конструктивних переговорах і ми все швидко підпишемо договір про наміри.

Відчувши стан готовності до дії учасник ситуації, що вирішується, повинен повернуться до неї і реалізувати розроблений проект поведінки і спілкування. У разі невдачі він може повернуться до конфліктолога та пройти з ним процес проектування ще раз.

Результати сьомого акту спілкування: засвоєні нові форми мислення та спілкування, сформовано стан готовності до реальних дій, досягнуто розуміння того, що потрібно робити і до яких наслідків це призведе.

4. Результати та продукти застосування рефлексивно-когнітивного спілкування

В конфліктологічному спілкуванні прийнято розрізняти результати та продукти.

Результати отримують клієнти. До основних результатів належить: розвинена рефлексивної структури, реконструйована когнітивна схеми, проект дій по вирішенню конфліктів, розуміння тенденцій розвитку ситуації та стан готовності до конструктивної соціальної взаємодії.

Продукти належать конфліктологу. Він отримує їх в процесі аналізу ходу рефлексивно-когнітивного спілкування. У якості матеріалу такої роботи може використовуватися тексти стенограм конфліктологічних сесій (див. Додаток 1) До продуктів належать: 1) конкретизовані схеми та технології проектування; 2) нові прийоми організації конфліктологічного діалогу.

У якості засобів дослідження використовується: систематичне спостереження поведінки клієнта, структурована бесіда, рефлексивний аналіз процесу та продуктів спільної роботи.

До основних інструментів рефлексивного аналізу відносяться: схема просторової організації РК-спілкування, схема акту спілкування, технологічна схема спілкування, схема організаційно-управлінської системи (рис 7), схема шага розвитку мислення та діяльності (рис 8).

Висновки

Рефлексивно-когнітивне спілкування є штучною, технічно сконструйованою формою діалогу між конфліктологом та клієнтом, призначеною для обговорення та розробки проектів вирішення складних соціально-психологічних конфліктів.

В зв’язку з цим вона всякий раз повинна технічно організовуватись. Основними засобами організатора РК-спілкування виступають схеми. Їх застосування дозволяє організовувати спілкування таким чином, щоб за його допомогою розвивати рефлексивно-когнітивні структури клієнта і виводити його в простір усвідомленого проектування соціальної взаємодій.

Це дозволяє клієнту максимально швидко розробляти проекти дій, що дозволяють йому переходити від конфліктних до партнерських стосунків, і у спільній діяльності з іншими учасниками ситуації отримувати результати високої якості.

Контрольні запитання для самоперевірки

Тема: РК-спілкування, як форма вирішення конфлікту.

- Що таке конфлікт з точки зору рефлексивно-когнітивної парадигми?
- У чому полягає проблема вирішення соціальних конфліктів.
- Для чого розроблена форма РК-спілкування?

Тема: Організація простору РК-спілкування.

- Які процеси входять в структуру РК- спілкування?
- Чим пов'язані між собою процеси проектування діяльності та розвитку схем проектного мислення?
- Які функції виконує рефлексія в РК- спілкування?

Тема: Структура акту РК-спілкування

- Які функціональні завдання виконую конфліктолог в РК-спілкування?
- Які функціональні завдання належать клієнту?

Тема: Технологічна схема РК-спілкування.

- Які засоби організації спілкування використовує конфліктолог?
- Для чого розроблена технологічна схема спілкування?
- З яких структурних елементів складається технологічна схема?

Тема: Операційна програма РК-спілкування.

- Скільки актів РК-спілкування об'єднує в собі операційна програма**?**
- Як побудована процедура проблематизації схем організації мислення?
- Які засоби організації проектування транслює клієнту конфліктолог**?**

Тема: Інструменти організатора РК- спілкування.

- Що таке схематизація?
- Які комунікативні патерни використовує конфліктолог?
- Які інструменти організації рефлексії є у конфліктолога?

Тема: Результати застосування РК- спілкування.

- Які результати отримує учасник конфлікту?
- Які продукти отримує конфліктолог?

Література

1. Щедровицкий Г.П. Методологический смысл оппозиции натуралистического и системо-мыследеятельностного подходов // Избранные труды – М.: Шк.Культ. Полит., 1995 - с.143-155.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2007. – 288.
3. Лефевр В.А. Рефлексия. - М.: Когито-Центр, 2003. - .496с.
4. Дідковський С.В. Модель інструментально організованого проблемного соціально-психологічного проектування // Вісник Київського університету. – Випуск 17-18. – К., 2003. - с.70-73.
5. Дідковський С.В. Організація рефлексивно-когнітивного спілкування в процесах вирішення конфліктів // Актуальні проблеми психології – К., 2010. – т.8, вип..7. – с. 52-69.
6. Щедровицкий Г.П. Схема мыследеятельности – системно-структурное строение, смысл и содержание // Избранные труды – М.: Шк.Культ. Полит., 1995 - с.281-298.
7. Лакофф Дж., Джонсон М. Метафоры, которыми мы живем М.: УРСС, 2004. – 256 с.

Література для самостійної роботи

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2008. – 544с.
2. Казміренко В.П. Засади когнітивної психології спілкування / В.П.Казміренко // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей. – К.:Міленіум, 2009. – Вип. 23 (26). – сс. 140-164.
3. Лурия А.Р. Природа человеческих конфликтов. – М.: «Когито-Центр», 2002. - 527с.
4. Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. – М.: Академический проект, 2007. – 799.
5. Пірен. М.І. Конфліктологія. – К.:МАУП, 2003. – 360с.
6. Платонов Ю.П. Психология конфликтного поведения. – СПб.: Речь, 2009, - 544 с.
7. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – Спб.: Питер, 2003.- 250с.

Додатки

Додаток 1.

Аналізу досвіду РК-спілкування

Конфліктологічна сесія з розробки проекту вирішення шкільного конфлікту

Початкова ситуація.

До шкільного психолога (в подальшому тексті позначено літерою - П) прийшов учень (У) дев'ятого класу. Він був у поганому психологічному стані. Нервував. Між ним та психологом почалась бесіда. Вона була організована в схемі рефлексивно-конітивного проектування. Організовував та управляв спілкуванням психолог. Відповідаючи на його запитання учень змінював свої схему аналізу конфлікту та розробляв проект її вирішення.

Процес спілкування розгортався в п'ять етапів.

1. Рефлексія та моделювання конфліктної ситуації.

1.1. Опис ситуації як конфліктної.

П: Що у тебе відбувається, Миколо?

У: Я не знаю… Так… До школи не маю бажання ходити.

П: Чому, Миколо?

У: Чіпляються до мене постійно деякі. А от чого, я не зрозумію.

1.2. Перелік всіх учасників конфлікту.

П: З ким ти конфліктуєш? З вчителькою? Чи з якимось з учнів?

У: Та ні. До мене постійно чіпляється староста класу.

П: А хто стоїть на твоєму боці?

У: Та ніхто. Він постійно пристає. Я після цього не ходжу до школи. Для того щоб уникнути з ним. От і все.

1.3. Усвідомлення інтересів обох учасників конфлікту.

П: Тобто, ти кажеш, що до тебе чіпляється староста, а що думає староста з цього приводу?

У: А яка мені різниця, що він думає? Хай не чіпляється до мене, от і все що я хочу.

П: Ти розумієш, що коли ти аналізуєш ситуацію, то робиш це, висловлюючи тільки своє бачення?

У: А чиє ще бачення я повинен висловлювати?

П: Своє, звичайно, повинен. Але цього замало. Ти усвідомлюєш, що якщо ти не будеш брати до уваги інтереси старости, то ти ніколи не зможеш розв'язати цю конфліктну ситуацію?

У: Чому?

П: Тому що в цій ситуації конфліктує двоє: учень і староста. І щоб зрозуміти те, як можна вирішити цю ситуацію треба розуміти ставлення до неї як першого так і другого. А ті знаєш тільки позицію учня. Ти збираєшся змінити свій спосіб аналізу ситуації і включити в нього бачення і іншого учасника?

У: Ну добре. Староста хоче щоб я чергував. А я - ні. Нащо то мені потрібно?

2. Аналіз проблем в позиційній моделі ситуації та самовизначенні учня.

2.1. Усвідомлення того, що в когнітивній моделі учня і в ситуації відсутня позиція управляючого взаємодією.

П: Тобто, староста вимагає від учня того, щоб він приймав участь у чергуванні. А той не хоче. І вони постійно сперечаються з цього приводу. А хто керує цією конфліктною ситуацією?

У: Він староста, то він нехай і керує. Це його проблема.

П: А що думає з цього приводу староста?

У: Та нічого він не думає. Кричить на мене, та й годі.

П: Ти розумієш, що конфлікт не завершиться, поки в ситуації не з'явиться людина, яка б взяла на себе відповідальність за те що відбувається?

Формування вимог на проведення змін в структурі когнітивної моделі учня та його пересамовизначення в ситуації.

У: Так її ж немає.

П: Хто би це міг бути?

У: Хм… Староста до мене присікується. Я відходжу, щоб не конфліктувати. А от того хто б міг надати цьому кінця, я не знаю. Може вчителька? Та ні, вона на боці старости буде. Це зрозуміло. Може родичів покликати? Але нащо?

П: Ти усвідомлюєш, що якщо позицію організатора спілкування між тобою та старостою займеш не ти, ситуація може буде вирішена не на твою користь?

У: Розумію.

П: І готовий подумати над тим як завершити це протистояння?

У: Ну, якщо ви допоможете.

3. Реконструкції позиційної моделі ситуації.

3.1. Розробка повної когнітивної моделі конфлікту

П: Виходить, що в вирішенні ситуації приймає участь не дві, а три позиції: учня, старости та управляючого процесом вирішення конфлікту. Так?

У: Виходить що так.

П: Дві з цих позицій повинен займати ти.

У: Учня і управляючого. Я це зрозумів і готовий це зробити.

П: Але цього замало. Оскільки старости зараз з нами не має, то для того, щоб зрозуміти те, як необхідно вирішити ситуацію, ти повинен будеш зайти і в його позицію.

У: Він мені не приємний. Я не хочу цього робити.

П: Для того щоб зрозуміти бачення старости треба побувати в його позиції. Не реально, а подумки. Це безпечно і навіть дуже цікаво. Згоден?

У: Я спробую.

3.2. Узгодження програми дій по розробці проекту вирішення ситуації.

П: Щоб зрозуміти, як вирішити цю ситуацію ти повинен пройтись по всіх трьох позиціях.

У: Для чого все це мені робити?

П: Для того щоб зрозуміти специфіку бачень, що розкриваються з кожної з цих позицій, а потім їх узгодити. З якої позиції ти бажаєш почати аналіз?

4. Розробки проекту вирішення конфлікту.

4.1.Усвідомлення інтересів всіх учасників конфлікту.

У: Краще буде почати зі своєї.

П: В чому будуть твої інтереси, коли ти займеш позицію учня? Що ти отримаєш, якщо не підеш на чергування?

У: Задоволення від тог, що я можу не зважати на вимоги старости.

П: Тобто інтереси тебе як учня полягають в тому, щоб отримати задоволення. Ти можеш зайняти позицію старости і пояснити мені, як ця людина бачить цю ситуацію? Що вона про неї думає? Чого бажає?

У: Коли я займаю позицію старости, то починаю розуміти, що коли він вимагає від учня, щоб той пішов на чергування, то він робить це не за власним бажанням. Це вимагає від Петра та позиція яку він займає.

П: Петро, це ім'я хлопця, який займає у вас в класі функціональну позицію старости?

У: Так.

4.2. Вхід в позицію управляючого та розробка проекту вирішення ситуації.

П: А що ти зрозумієш, коли увійдеш у позицію управляючого взаємодією учня Миколи та старости класу Петра?

У: Що у вимогах Петра, коли він займає позицію старости нема нічого особистого.

П: І що повинен зробити Микола, щоб вирішити конфлікт з Петром?

У: Вибачитись перед ним за те що він думав, що в вимогах Петра є щось особисте. Вибачитись та й піти на чергування.

П: І коли ти збираєшся це зробити?

У: Як тільки повернуся до класу

5. Інтеграція з планом вирішення конфліктної ситуації.

П: Коли ти зрозумів, як повинна завершитись ситуація, то як ти відчуваєш себе зараз, розмірковуючи про неї?

У: Добре почуваю. Я ж зрозумів свою помилку.

П: Чи готовий ти піти і вибачитись в реальному спілкуванні з Петром?

У Так, я готовий це зробити прямо зараз. Думаю, що Петро зрозуміє мене і все завершиться добре.

Завершення конфліктної ситуації.

Відчувши стан готовності до дії Микола повернувся в клас та вибачився перед старостою. Той сприйняв слова Миколи з розумінням. Конфліктна ситуація на цьому була завершена.

Рефлексія засобів роботи.

Аналіз результатів використання схематизація в процесі РК-спілкування.

В процесі обговорення та аналізу конфліктної ситуації шкільний психолог використовував засоби схематизації: маркери та папір.

Це значно спростило процес аналізу ситуації та прискорило пересамовизначення учня та надало змогу перейти від переживання кризи у стосунках зі старостою, до розробки проекту дій. Це вдалося завдяки тому, що намальована психологом позиційна схема, на якій були представлені всі дійові особи, дозволило учню побачити ситуацію, як об’єкт його конструктивних роздумів. Це в свою чергу зняло з нього той емоційний стан, який не дозволяв думати про інтереси, і вимагав відстоювати свої позиційне бачення.

Додаток 2.

Словник термінів

Когнітивна діяльність – мислення в широкому розумінні цього слова. Полягає в побудові і перетворенні ідеальних схем, що відображають принциповий устрій процесів розробки проектів вирішення конфліктів. Завдяки тому, що схеми не тільки відображають, але і заміщають процеси проектування і когнітивні моделі, що їх організують., останні можуть ставати предметом цілеспрямованих трансформацій.

Позиція - ракурс бачення того, що відбувається в ситуації колективної взаємодії, спосіб розуміння, що задається певним набором інструментів, необхідних для виконання пов'язаної з позицією функцією.

Проектування - інтелектуальна діяльність, що полягає в аналізі ситуації, побудові цільового задуму, розробці способів його реалізації та подальшому аналізі ефективності способів роботи.

Рефлексивно-когнітивне спілкування - процес усвідомленого вирішення проблеми розробки проекту залагодження конфлікту на основі обміну текстами представниками принципово різних позицій. У тому випадку, коли цих позицій дві, РК-спілкування має форму діалогу, якщо позицій більше - полілогу.

Рефлексія – процес усвідомленого переходу від одного процесу до другого. В РК-спілкуванні маємо структуру рефлексивних зв'язків та переходів: від обговорення проблемної ситуацію, до аналізу форм та методів обговорення, від аналізу до їх трансформації, і від трансформації, знов до обговорення.

Структура - процес - система - основні категорії системного проектування, що дозволяють представити об'єкт проектування, ситуацію соціальної взаємодії та мислення, цілісно.

Схематизація - цілеспрямоване виділення в мисленні діяльних сторін і характеристик ситуації, що аналізується. Схематизація є найважливішою складовою проектування.

---

[1] 2.2. Методика організації рефлексивно-когнітивного спілкування у процесі розробки проектів розв'язання конфліктів *(С.В. Дідковський)* // Активізація когнітивних процесів у спілкуванні: Методичний посібник з практики використання когнітивного спілкування в учбовій діяльності / За ред.. В.П. Казміренка. – К: Міленіум, 2011. – с 167-195.